

Case Waternet | Adviesrapport Unified Communications

‘De vijf scenario’s bieden een stevige basis voor Unified Communications’

Waternet zuivert afvalwater, maakt drinkwater en houdt het oppervlaktewater schoon én op peil voor de gemeente Amsterdam en Waterschap Amstel, Gooi en Vecht. Het bedrijf staat open voor nieuwe ideeën en is altijd op zoek naar innovatieve oplossingen. Ook op IT-gebied.

“De telefooncentrale van Waternet moest geupgrade worden. Functionaliteiten zouden anders niet meer ondersteund worden door de leverancier. Dit proces herhaalde zich iedere twee jaar. Op dat moment waren ze ook Skype for Business aan het implementeren. Veel vaste telefoons op de werkplekken waren al vervangen door mobiele telefoons. Alle mensen in de buitendienst hadden een mobiel. Toch is telefonie een specialiteit op zich. Als je daar niet dagelijks mee in aanraking komt is kennis van buitenaf welkom. Wij gaven hen advies over de mogelijkheden binnen het telefonienetwerk en Unified Communications”, vertelt consultant Marcel Ederveen.



‘Ook in de buitengebieden is goede communicatie noodzakelijk’

Marcel: “Waternet is slagvaardig en niet al te groot. Er zijn zo’n 1500 medewerkers in dienst. Het hoofdkantoor staat in Amsterdam. Daarnaast zijn er verschillende buitenlocaties met minimaal één vaste telefoon. Zoals brugwachtershuisjes – Waternet bedient ook bruggen en sluizen – of werklocaties in de Amsterdamse Waterleidingduinen voor de waterzuiveringsinstallatie. Ook in de buitengebieden is goede communicatie noodzakelijk.”

Prikkelende workshop en interviews

Met vijftien sleutelfiguren in de organisatie werd een workshop gehouden over telefonie en Unified Communications. Hierbij waren het IT-management, de IT-architecten en de managers van de klantenservice, buitendienst en facilitaire zaken betrokken. Met vragen, opdrachten en filmpjes over de ontwikkelingen en mogelijkheden werden de managers geprikkeld om na te denken over oplossingen.

Marcel: “De centrale vraag in de workshop: zijn UC-oplossingen interessant voor jullie afdeling? En zo ja, hoe? We hebben ze een aantal weken de tijd gegeven om alle informatie te laten bezinken. Uiteindelijk kwam er een volmondig ‘ja’ als antwoord op de centrale vraag.”

‘Een klantenserviceomgeving is echt een andere discipline’

Met de sleutelfiguren werden vervolgens interviews gehouden om boven water te krijgen welke functionaliteiten precies gewenst waren. De klantenservice bleek een hoofdstuk apart. “Een gemiddelde medewerker heeft een bepaalde communicatiebehoefte die je met gangbare systemen en software kunt oplossen. Alleen de oplossing die een klantenservice nodig heeft... dat is echt een andere discipline. Dat vraagt om intelligente informatie, integratie met andere systemen en applicaties. Bijvoorbeeld: op basis van het keuzemenu word een klant in de wachtrij geplaatst. Het routeren van de wachtrij, van de ene naar de andere medewerker, daar zit een complexe techniek achter. En dan kun je vaak ook via e-mail, chat of Whatsapp bij een klantenservice terecht. Hier zijn speciale oplossingen voor die in de communicatie-infrastructuur moesten worden ingepast. We hebben dan ook een marktverkenning gedaan om het verhaal aan te horen van een partij die gespecialiseerd is in oplossingen voor klantenservices”, vertelt Marcel.



‘In de toekomst kan één van de andere scenario’s zo worden opgepakt’

Op basis van de workshop en interviews werd een functioneel ontwerp opgesteld voor UC-oplossingen, specifiek voor de telefooncentrale. Er ontstonden zo vijf scenario’s die dieper ingaan op de (niet-)technische keuzes die gemaakt moesten worden. Zoals bijvoorbeeld een systeem aankopen, het beheer in eigen hand houden of als dienst uitbesteden. Dit alles werd samengevat in een adviesrapport.

“Waternet koos één scenario uit. Gebaseerd op een aanbesteding van de gemeente Amsterdam die directe invloed zou hebben op hun telefonienetwerk. Omdat de uitvoering even op zich liet wachten, hebben we in ieder geval de softwareupgrade voor de telefooncentrale doorgevoerd. Het uitgebreide onderzoek en het adviesrapport vormen voor Waternet nu een stevige basis voor de implementatie van UC-oplossingen. In de toekomst kan één van de andere scenario’s zo worden opgepakt”, sluit Marcel af.

NiVo network architects is een ingenieursbureau gespecialiseerd in ICT-infrastructuur. Opdrachtgevers worden ondersteund in de complete levenscyclus van hun technologie en diensten. NiVo is actief in de expertisegebieden [networking](#), [datacenters](#), [cybersecurity](#), mobile, [unified communications](#) en [beheer & tooling](#). Meer weten? [Neem contact op met NiVo](#).